

Ringkasan

Penelitian ini merupakan riset pemasaran untuk merumuskan upaya pemasaran berdasarkan *marketing mix* 7 P dengan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman di instalasi Rawat Inap Kelas I dan II RSB Siti Fatimah Makassar. Variabel yang dianalisis adalah variabel pelaksanaan *marketing mix* 7P berdasarkan pengamatan peneliti dan persepsi serta harapan konsumen terhadap jasa layanan RSB Siti Fatimah Makassar. Penelitian dilaksanakan selama 1 bulan dari tanggal 7 Juni sampai dengan 6 Juli 2002.

Hasil analisis faktor internal IRNA kelas I dan II RSB Siti Fatimah merupakan kekuatan meliputi *product*, *people*. Kelemahan meliputi *price*, *place*, *promotion* dan kondisi netral meliputi *process* dan *physical evidence*. Hasil analisis faktor eksternal IRNA kelas I RSB Siti Fatimah Makassar merupakan peluang meliputi *product*, dan *physical evidence*, ancaman meliputi *price*, *promotion*, *process* dan kondisi netral meliputi *place* dan *people*. Instalasi rawat inap kelas II RSB Siti Fatimah Makassar merupakan peluang meliputi *product*, *place* dan *people*. Ancaman meliputi *price*, *promotion*, *process*, dan kondisi netral adalah *physical evidence*.

Upaya pemasaran yang dirumuskan sebagai berikut (1) unsur *product* adalah mengusulkan dibuat kontrak kerja sama untuk penggunaan dokter spesialis di Rumah Sakit Pemerintah, (2) unsur *price* adalah melakukan perhitungan unit cost, menambah proses pembayaran dan menyiapkan keringanan pembayaran, (3) unsur *place* adalah pemasangan lift rumah sakit dan menyediakan jasa layanan angkutan pasien, (4) unsur *promotion* adalah membuat papan penunjuk arah pasien, brosur, melakukan seminar, bakti sosial dan membuka layanan informasi, (5) unsur *people* adalah menambah tenaga dokter spesialis, mengikuti program pendidikan lanjutan dan menyiapkan fasilitas informasi, (6) unsur *process* adalah melaksanakan pelatihan secara berkala dan memperbaiki jalur pelayanan rumah sakit, (7) unsur *physical evidence* adalah menambah tenaga *cleaning service*, menambah perlengkapan alat kebersihan dan fasilitas instalasi rawat inap.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran 7 P

Posisi Pasar

Persepsi Konsumen

Harapan Konsumen